

2.5 L'UFFICIO INFOGREEN

Presso l'Ufficio Info Green (via XXIV Maggio, n. 62) tutti i cittadini potranno ritirare materiale di consumo (sacchetti, mastelli, etc.).

L'Ufficio Info Green rimane aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00-13:00 e 14:00-18:00 e rappresenta, inoltre, un punto di informazione per i rapporti con gli utenti.



2.6 L'IMPEGNO DEI CITTADINI

I cittadini sono chiamati a collaborare al corretto funzionamento del servizio di gestione rifiuti attraverso il rispetto dei regolamenti comunali, rivolti ad applicare nella pratica i dettami del senso civico e spirito collaborativo che li ha ispirati. In sintesi, ai cittadini è richiesto:

adottare e mantenere comportamenti rispettosi dell'ambiente;

collaborare alla riduzione dei rifiuti limitando al minimo l'acquisto di prodotti dotati di imballaggio;

effettuare correttamente la raccolta differenziata, separando i materiali riciclabili ed i rifiuti urbani pericolosi;

effettuare il conferimento di questi ultimi presso il Centro di Raccolta;

conferire i rifiuti negli appositi contenitori/sacchi per la raccolta o, dove possibile, ai Centri di Raccolta;

esporre a filo strada i sacchi e i contenitori nei tempi indicati da calendario, avendo cura di non lasciare i sacchi ad occupare troppo a lungo gli spazi pubblici;

rispettare scrupolosamente i divieti di sosta periodici rivolti alla liberazione delle strade per lo spazzamento notturno (ove previsti e comunicati all'utenza);

affrontare le uscite con gli animali domestici muniti di sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni da conferire entro i cestini portarifiuti;

utilizzare i cestini stradali soltanto per i piccoli rifiuti e occasionalmente;

in caso di nevicate preoccuparsi di rimuovere la neve dal marciapiede pubblico di fronte alla propria abitazione;

segnalare prontamente situazioni emergenziali o disservizi che vengano eventualmente a crearsi;

non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti, ma conferirli ai Centri di Raccolta o in alternativa utilizzare il servizio a domicilio in seguito meglio dettagliato.

Servizio di ritiro ingombranti



3 L'APPLICAZIONE DELLA CARTA

3.1 VALIDITÀ DELLA CARTA DI SERVIZIO

La Carta dei Servizi qui presentata ha una validità di 12 mesi. Le eventuali revisioni saranno comunicate attraverso i canali di comunicazione del Comune e del Gestore.

3.2 STANDARD DI QUALITÀ ED AMBIENTALI

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

Gli indicatori identificati a livello regionale per la valutazione della qualità del servizio possono essere sintetizzati come nelle tabelle seguenti.

Tab. C.- Standard di qualità e ambientali: aspetti generali			
N	Aspetto valutato	Dettaglio	Modalità di gestione
1	Continuità e regolarità dell'erogazione	Continuità e servizio di emergenza	Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare. Standard garantito Servizio continuo, a meno di cause di forza maggiore. Lo sciopero viene disciplinato in base alla Legge 146/90.
2	Continuità e regolarità dell'erogazione	Tempi di preavviso per interventi programmati	Standard garantito L'avviso di interruzioni programmate del servizio.
3	Continuità e regolarità dell'erogazione		Per quanto riguarda servizi specifici di: <ul style="list-style-type: none"> - asporto delle siringhe potenzialmente infette; - rimozione carcasse animai, trasporto e lo smaltimento delle carcasse ai sensi del regolamento CE 10639/2009 e del regolamento UE 142/2011 - Rimozione rifiuti delle deiezioni canine negli sgambatoi / dogpark e aree verdi presenti nel territorio comunale

Tab. C.- Standard di qualità e ambientali: aspetti generali			
N	Aspetto valutato	Dettaglio	Modalità di gestione
4	Valutazione della qualità del servizio	Attività monitoraggio del Servizio	Attività di monitoraggio del Servizio che prevende la somministrazione di un questionario ai cittadini, che permetterà di attuare un'indagine sulle conoscenze sulla tematica della differenziata e sull'andamento della campagna di comunicazione, raccogliendo anche critiche costruttive e suggerimenti. I dati raccolti verranno elaborati per monitorare il gradimento delle iniziative e per intervenire tempestivamente per risolvere situazioni di criticità.
5	Completezza e accessibilità all'informazione	Informazione all'utenza	Il gestore: - informa l'utente sulle quantità raccolte, - rende note agli utenti, tramite appositi opuscoli le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti, - informa sulle procedure nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa incentivante, - informa l'utenza circa l'andamento del servizio; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito ai fattori di gestione e alle caratteristiche di qualità, - si impegna ad effettuare analisi merceologiche, tipologiche, qualitative e quantitative sulla composizione dei rifiuti e ne comunica i risultati
6	Livelli minimi dei servizi		Il Gestore garantisce i livelli qualitativi e quantitativi dettati dalla normativa vigente, per assicurare all'utenza più elevati livelli di servizio rispetto a quelli minimi sulla scorta di quanto stabilito nelle convenzioni fra Enti Locali e Gestori.

Tab. D.- Standard di qualità e ambientali: servizi di raccolta e altri aspetti			
N	Aspetto valutato	Dettaglio	Modalità di gestione
1	Modalità del servizio raccolta	Aspetti gestionali	L'organizzazione della raccolta è funzione del sistema territoriale in cui opera, della concentrazione della popolazione, della densità e della tipologia dei rifiuti, che determinano la frequenza di svuotamento. Tale sistema deve essere esplicito e dichiarato con chiarezza agli utenti.
2	Modalità del servizio RD	Raccolte differenziate	Il piano di gestione delle raccolte differenziate viene esplicitato e presentato ai cittadini (necessario calendario di riferimento); deve infatti coprire l'intero territorio e garantire la possibilità di conferimento per tutti gli utenti.
3	Frequenze di raccolta	Raccolta porta a porta	Il Gestore assicura una frequenza di raccolta differenziata per tipologia di utenza e territorio in coerenza al capitolato d'appalto stipulato con il Comune.

Tab. D.- Standard di qualità e ambientali: servizi di raccolta e altri aspetti			
N	Aspetto valutato	Dettaglio	Modalità di gestione
4	Modalità del servizio pulizia suolo	Spazzamento stradale e lavaggio del suolo pubblico	<p>Lo spazzamento meccanizzato e manuale vengono svolti secondo specifici programmi definiti dal Gestore in accordo con il Comune. Rientrano nell'attività la pulizia esterna delle caditoie stradali, lavaggio portici, svuotamento cestini gettacarte, raccolta foglie, deiezioni animali, siringhe e rifiuti abbandonati, ecc.</p> <p>Il servizio viene organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Indicare le modalità ed i tempi di preavviso per l'effettuazione di interventi di pulizia meccanizzata che richiedano lo sgombro della sede stradale.</p>
5	Controllo e ripristino funzionalità contenitori	Aspetti gestionali	Il Gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente e assicura il ripristino della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani e assimilati.
6	Scostamento tra servizio reso e programmato	Ripristini	Il Gestore garantisce l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma .
7	Crisi impiantistica	Piano Emergenza	In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, il Gestore ne dà adeguato preavviso al Comune di Cosenza.

3.3 CONTATTO CON L'UTENZA

L'elemento di interscambio con l'utenza guida l'attività del Gestore, che deve essere rivolta al suo miglioramento continuo.

La valutazione della qualità del servizio è, infatti, uno degli elementi di maggiore importanza nel rapporto con l'utenza. Tale valutazione discende dal confronto con gli standard proposti dal Gestore e la soddisfazione dell'utente rispetto al servizio di raccolta e gestione rifiuti, i servizi accessori e complementari.

I canali di contatto tra Gestore e Utente si articolano negli sportelli, il numero verde 800400506 oppure il numero 0984-414006 la corrispondenza, i servizi online. In base al principio di equità, il Gestore è tenuto a rapportarsi in modo adeguato con gli utenti a particolare fragilità: l'accessibilità a sportelli e servizi telefonici e online deve essere garantita ad utenti disabili e anziani, a ridotte capacità motorie, sensoriali o cognitive, non soltanto in termini di possibilità, ma anche di effettiva utilizzabilità ed efficacia, con controllo dei tempi di attesa e verifica della comprensione delle informazioni.

3.4 SERVIZI, COME E QUANDO

Calendario dei conferimenti UD zona Rossa (quadrilatero piazza Bilotti, Isola Pedonale, corso Telesio)

COSENZA, CONTINUA A FARE LA DIFFERENZA!

FAI LA RACCOLTA DIFFERENZIATA
Ieri come oggi sei TU il PROTAGONISTA.

**CALENDARIO SETTIMANALE DI CONFERIMENTO
UTENZE DOMESTICHE**

ZONA ROSSA - Isola Pedonale, Quadrilatero Piazza Bilotti, Corso Telesio

Esporre le attrezzature all'esterno della propria abitazione o condominio
dalle ore 6:00 alle ore 8:00.

LUNEDÌ	 ORGANICO	GIOVEDÌ	 CARTA E CARTONE
MARTEDÌ	 SECCO RESIDUO	VENERDÌ	 ORGANICO
MERCOLEDÌ	 ORGANICO  VETRO	SABATO	 PLASTICA E METALLI

Calendario dei conferimenti UD “resto della città”

COSENZA, CONTINUA A FARE LA DIFFERENZA!

FAI LA RACCOLTA DIFFERENZIATA
leri come oggi sei TU il PROTAGONISTA.

CALENDARIO SETTIMANALE DI CONFERIMENTO
UTENZE DOMESTICHE

CITTÀ DI COSENZA (ad esclusione della zona rossa)

Esporre le attrezzature all'esterno della propria abitazione o condominio
dalle ore 20:00 alle ore 00:00.

LUNEDÌ	 SECCO RESIDUO	GIOVEDÌ	 ORGANICO
MARTEDÌ	 ORGANICO  VETRO	VENERDÌ	 PLASTICA E METALLI
MERCOLEDÌ	 CARTA E CARTONE	DOMENICA	 ORGANICO

Calendario dei conferimenti UND e UND food zona Rossa (quadrilatero piazza Bilotti, Isola Pedonale, corso Telesio)

ZONA ROSSA - Isola Pedonale, Quadrilatero Piazza Bilotti, Corso Telesio

CALENDARIO UTENZE NON DOMESTICHE

Esporre le attrezzature all'esterno del proprio esercizio **rispettando giorni e orari**.

	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
6:00 8:00	ORGANICO PLASTICA METALLI	SECCO RESIDUO	ORGANICO VETRO	CARTA E CARTONE	ORGANICO PLASTICA METALLI	PLASTICA METALLI VETRO	VETRO
11:00 12:00	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE LEGNO	CARTONE	CARTONE LEGNO	

ZONA ROSSA - Isola Pedonale, Quadrilatero Piazza Bilotti, Corso Telesio

CALENDARIO UTENZE NON DOMESTICHE FOOD

Esporre le attrezzature all'esterno del proprio esercizio **rispettando giorni e orari**.

	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
6:00 8:00	ORGANICO PLASTICA METALLI VETRO	ORGANICO SECCO RESIDUO	ORGANICO PLASTICA METALLI VETRO	ORGANICO CARTA E CARTONE	ORGANICO PLASTICA METALLI	ORGANICO PLASTICA METALLI VETRO	ORGANICO VETRO
11:00 12:00	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE LEGNO	
14:00 15:00						ORGANICO	

7

14

Calendario dei conferimenti UND e UND food - “Resto della città”

CITTÀ DI COSENZA (ad esclusione della zona rossa)
CALENDARIO UTENZE NON DOMESTICHE

Esporre le attrezzature all'esterno del proprio esercizio **rispettando giorni e orari**.

	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
11:00 12:00	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE	
				LEGNO		LEGNO	
20:00 00:00	SECCO RESIDUO	ORGANICO VETRO	CARTA E CARTONE	ORGANICO PLASTICA METALLI	PLASTICA METALLI	VETRO	ORGANICO VETRO PLASTICA METALLI

CITTÀ DI COSENZA (ad esclusione della zona rossa)
CALENDARIO UTENZE NON DOMESTICHE FOOD

Esporre le attrezzature all'esterno del proprio esercizio **rispettando giorni e orari**.

	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
11:00 12:00	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE	CARTONE	
						LEGNO	
14:00 15:00						ORGANICO	
20:00 00:00	ORGANICO SECCO RESIDUO	ORGANICO PLASTICA METALLI VETRO	ORGANICO CARTA E CARTONE	ORGANICO PLASTICA METALLI	ORGANICO PLASTICA METALLI VETRO	ORGANICO VETRO	ORGANICO VETRO PLASTICA METALLI

4 GLOSSARIO

Raccolta: comprende le operazioni di prelievo, di cernita e raggruppamento dei rifiuti ai fini del loro trasporto.

Raccolta “porta a porta”: metodologia di raccolta che si effettua raccogliendo una sola o più frazioni di rifiuti presso le singole utenze (abitazioni e/o attività), mediante l'utilizzo di sacchetti, contenitori, bidoncini ad uso esclusivo delle singole utenze.

Raccolta differenziata: raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Rifiuto secco residuo: tutte le frazioni di rifiuto non separabili e riciclabili destinate allo smaltimento (discarica o inceneritore).

Rifiuto secco riciclabile: rifiuti a basso tasso di umidità, comprendenti tutte le frazioni passibili di recupero, riciclaggio e riutilizzo (carta e cartone e imballaggi di carta e cartone, plastica e imballaggi in plastica, vetro e imballaggi in vetro, metallo e imballaggi in metallo).

Rifiuto umido: tutti i rifiuti di origine organica ad alto tasso di umidità, potenzialmente compostabili. Comprende gli scarti di cucina di origine domestica e commerciale (ristoranti, mense, ecc.), modiche quantità di verde e pura cellulosa (carta assorbente, fazzoletti di carta e simili).

Carta congiunta: si intende la parte di rifiuti domestici composta da carta, giornali, riviste, imballaggi in carta e cartone, contenitori tetrapak.

Rifiuto verde: definisce gli scarti vegetali derivanti dai lavori di sfalcio dell'erba, della pulizia e della potatura di piante (ramaglie).

Utenti Domestici (UD): tutti i nuclei familiari residenti o domiciliati nel territorio di riferimento.

Utenti Non Domestici (UND): tutte le comunità, le attività commerciali, industriali, professionali e le attività produttive e dei servizi in genere, che producono rifiuti assimilati agli urbani.

Ecologia Oggi[®]